

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MINUMAN CAFE
DALEM KOPI SURABAYA**



Oleh:

MUHAMMAD ZAKARIA RAMADHAN

NPM: 17.1.02.11081

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MINUMAN CAFE
DALEM KOPI SURABAYA**



Oleh:

MUHAMMAD ZAKARIA RAMADHAN

NPM: 17.1.02.11081

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MINUMAN CAFE
DALEM KOPI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

MUHAMMAD ZAKARIA RAMADHAN

NPM: 17.1.02.11081

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
MINUMAN CAFE DALEM KOPI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MUHAMMAD ZAKARIA RAMADHAN

NPM : 17.1.02.11081

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 24 Maret 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Anggota : 1. Dr. Djawoto, S.E., M.M.

2. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.


Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KERYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **MUHAMMAD ZAKARIA RAMADHAN**

N.P.M : **17.1.02.11081**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MINUMAN CAFE DALEM KOPI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Maret 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah- olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah- olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 24 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Zakaria Ramadhan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Muhammad Zakaria Ramadhan
NPM : 1710211081
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 10 Januari 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2/1
Alamat Rumah : Lebak Jaya 5 Utara Rawasan KAV B7/26
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Drs. Susanto
Alamat Rumah/ Telepon : Lebak Jaya 5 Utara Rawasan KAV B7/26
Surabaya
Alamat Kantor/ Telepon : Lebak Jaya 5 Utara Rawasan KAV B7/26
Surabaya
(082) 257155253
Pekerjaan : Pegawai Negri Sipil (BUMN) PT. ASDP

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN di SDN RANGKAH 7 Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMPN di SMP NEGERI 11 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMAN di SMA NEGERI 3 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I — VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Muhammad Zakaria Ramadhan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MINUMAN CAFE DALEM KOPI SURABAYA”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua saya yaitu Drs. Susanto dan Choiriya yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat

kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.

7. Kepada adik saya Muhammad Fadel Ramadhan serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Kepada sahabat terbaik saya yaitu Whan, Ulfatus, Farid, Regina, Renita, Zadini, Ozafira, Disa, Putri, Vira, Maulana, Krisna, Rizal, Andhika, Wahyudi, Fikri, Rahadian, Alfa, Musarofah, Abika, Imam, Panca, Putri Fendi, Nadila, Ica, Ghoni, Teja, yang selalu memberikan dukungan dan semangat , serta banyak meluangkan banyak waktu untuk menemani saya di saat menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada semua tutor baik saya yaitu Brilliant Alit, Yoni Bagas, I Putu Yoga, Achmad Revo, Raka Pratama, Putro Arianto yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta banyak meluangkan waktu membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada teman-teman SM-2 tahun 2017 seperjuangan bersama- sama berjuang dalam perkuliahan dan memberi kesan-kesan selama perkuliahan.
11. Kepada teman- teman UKM Badminton STIESIA Surabaya angkatan 2017 dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan, yang selalu bersama suka maupun duka bangku perkuliahan atau organisasi, saling berbagi ilmu, motivasi, memberi semangat dan pengalaman selama menempuh pendidikan di STIESIA Surabaya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah sangat banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini berlangsung saya ucapkan terima kasih.

Penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 24 Maret 2021

Muhammad Zakaria Ramadhan



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	 8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Keputusan Pembelian	8
2.1.2 Citra Merek	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.4 Harga.....	14
2.1.5 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Rerangka Konseptual	23

2.3 Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	24
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	25
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	26
BAB 3 : METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian	27
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.2.1 Teknik <i>Sampling</i>	28
3.2.2 Penentuan Jumlah Sampel	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	30
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	30
3.4.1 Variabel Penelitian	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Metode Analisis Statistik Deskriptif	35
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	38
3.5.5 Uji Kelayakan Model Regresi	40
3.5.6 Pengujian Hipotesis	41
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	43

4.3 Analisis Data.....	45
4.3.1 Analisis Deskriptif	45
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.5 Uji Kelayakan Model (<i>Goodnes of Fit</i>)	58
4.3.6 Uji Hipotesis (Uji t)	59
4.4 Pembahasan.....	60
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	62
BAB 5 : PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan.....	65
5.3 Saran	65
JADWAL PENELITIAN	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.Pertimbangan Keputusan Pembelian Konsumen di Cafe Dalem Kopi	4
2.Penelitian Terdahulu	17
3.Karakteristik Usia.....	43
4.Karakteristik Jenis Kelamin	44
5. Karakteristik Selera Minum	44
6.Karakteristik Berapa Kali Melakukan Pembelian.....	45
7.Kelas Interval	46
8.Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	47
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	49
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	50
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	51
12.Hasil Uji Validitas.....	52
13. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
15. Hasil Uji Normalitas	56
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
17. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	58
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	58
19. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1.Rerangka Konseptual	24
2.Grafik Uji Normalitas Data	55
3.Grafik Uji Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1.Kuisisioner	72
2.Hasil Tabulasi Kuesioner	77
3.Tabulasi Frekuensi Data.....	81
4.Hasil <i>Output</i> SPSS	86



